

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan sampah merupakan dampak dari peningkatan jumlah penduduk, hal tersebut disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan penduduk dan berkembangnya perekonomian sehingga membawa dampak yang sangat besar bagi keberadaan suatu kota. Seperti berkembangnya perekonomian di Kota Bekasi, mengingat Kota Bekasi adalah Kota Metropolitan yang seiring dengan bertambahnya penduduk dan keanekaragaman kegiatan yang berpotensi menimbulkan produk samping dari kegiatan tersebut, yaitu sampah. Kegiatan yang dapat menimbulkan sampah adalah kegiatan sehari-hari (rumah tangga) dan kegiatan dari industri.

Perkembangan industri dan teknologi juga dapat membawa dampak negatif salah satunya menambah volume, jenis dan karakteristik sampah yang semakin beragam. Permasalahan mengenai sampah adalah masalah nasional sehingga dalam pengelolaannya harus dilakukan secara komprehensif. Pemecahan masalah mengenai pengelolaan sampah di Indonesia ini memerlukan kerja sama dari berbagai *stakeholder* mulai dari pemerintah hingga masyarakat itu sendiri.

Masyarakat menggunakan jasa pengangkutan sampah dari Dinas Lingkungan Hidup dengan membayar retribusi yang merupakan sumber penerimaan daerah yang signifikan. Berbeda dengan pajak, retribusi pada umumnya berhubungan dengan jasa Pemerintah langsung dalam arti bahwa pembayar retribusi akan menerima imbalan secara langsung dari retribusi yang dibayarnya. Oleh sebab itu, dapat diartikan bahwa retribusi adalah iuran sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh Pemerintah untuk kepentingan perorangan pribadi atau badan (Ananda & Zulvia, 2018).

Dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk membiayai pelaksanaan pembangunan di Kota Bekasi. Pemerintah telah melakukan berbagai bentuk retribusi daerah, salah satu bentuk retribusi daerah itu adalah mengenai retribusi persampahan yang diatur dalam peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 34 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan. Retribusi pelayanan persampahan merupakan retribusi yang cukup potensial dalam meningkatkan Pendapatan Daerah. Penerimaan pemerintah daerah Kota Bekasi melalui retribusi kebersihan menunjukkan kurang adanya peningkatan yang berarti bahkan untuk tahun terakhir ini tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Padahal jumlah wajib retribusi kebersihan untuk setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini dapat menyangkut pada kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya memungut retribusi pelayanan persampahan. Jika tidak dilakukan perbaikan akan menjadi masalah pada Pendapatan Daerah (Imellia, Febryandhie Ananda, 2021).

Retribusi termasuk dalam pelayanan publik yang merupakan indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Penyelenggaraan pemerintah bisa dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan selalu berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Dengan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena secara langsung masyarakat dapat menilai bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan. (Anggraeni, et.al, 2021)

Kendala belum tercapainya penerimaan target retribusi pengelolaan sampah secara umum disebabkan oleh faktor aparatur pelaksanaan dan persepsi setiap golongan wajib bayar retribusi (Jamaluddin, 2016) dan (Raga, 2011). Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi sebagai instansi pemerintah, mempunyai karakter pegawai yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut dapat mempengaruhi tugas yang dibebani kepadanya.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kerja di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi dapat terlihat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja nyata yang dihasilkan. Pemandangan yang tidak lazim adalah pekerjaan yang

seharusnya dapat terselesaikan menjadi terhambat karena aktivitas pegawai yang mengabaikan pekerjaannya, seperti izin di jam kerja yang seharusnya menjadi waktu menyelesaikan pekerjaan yang di bebaskan dengan alasan-alasan yang tidak tepat (Abdul Rahman, et.al, 2024).

Berdasarkan observasi peneliti dapat dilihat pada saat apel pagi, tingkat kehadiran absensi dan diruangan-ruangan bagian di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi kurang. Kondisi yang normal dapat lihat di hari senin, hari tersebut merupakan apel/upacara bendera merah putih bersama. Dalam hal ini pegawai harus mempunyai kesadaran yang tinggi terhadap kedisiplinan, agar tidak mempengaruhi kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi dan dapat berjalan dengan baik.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi baik dari Kepala Dinas sampai pada Kepala Sub. Bagian sudah melakukan tugas dan tanggungjawabnya. Melakukan upaya dalam mengatasi pencapaian target pada retribusi sampah, baik dalam menyusun dan mengeluarkan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan retribusi sampah maupun turun langsung untuk mengatasinya. Akan tetapi pada kenyataannya pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi tidak mengutamakan mutu dalam pelayanannya, komitmen pegawai terhadap kinerja cenderung rendah. Hal ini ditunjukkan oleh kehadiran pagi yang terlambat bagi banyak pegawai, bahkan ada yang tidak hadir tanpa keterangan.

Kurangnya kerja sama antara staf di kantor dan pegawai di lapangan juga menjadi faktor yang berkontribusi. Kendala teknis seperti pegawainya sakit dan kendaraan yang bermasalah juga menyebabkan keterlambatan dalam bekerja di lapangan. Peneliti mengamati bahwa pemberdayaan pegawai tidak merata, sehingga tidak semua pegawai mendapatkan perlakuan yang sama.

Berikut tabel dan hasil pra kuesioner *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi sebanyak 30 responden.

Tabel 1. 1 Pra Kuesioner

No	Komponen	Ya	Tidak
1	Apakah Perusahaan melihat adanya kepuasan pelanggan?	23	7
2	Apakah Perusahaan menginginkan adanya peningkatan Kualitas?	11	19
3	Apakah perusahaan menggunakan data sebagai dasar pengambilan keputusan ?	26	4
4	Apakah perusahaan mempunyai komitmen jangka panjang untuk menjadi lebih baik ?	9	21
5	Apakah perusahaan mengutamakan kerja sama dalam bekerja ?	5	25
6	Apakah perusahaan melakukan perbaikan berkesinambungan ?	17	13
7	Apakah perusahaan memberikan pendidikan dan pelatihan ?	18	12
8	Apakah perusahaan memberikan kebebasan bagi karyawan namun tetap sesuai dengan peraturan perusahaan ?	22	8
9	Apakah seluruh karyawan di perusahaan mempunyai kesamaan tujuan ?	17	13
10	Apakah perusahaan melibatkan dan memperdayakan karyawan dalam pengambilan keputusan ?	8	22

Pada Tabel di atas berdasarkan pada point 1 hasil pra kuesioner masyarakat dan point 2 sampai 10 hasil pra kuesioner pegawai bahwa dari 10 karakteristik TQM bahwa 4 diantaranya menunjukkan “tidak” antara lain obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, serta keterlibatan dan pemberdayaan

karyawan, maka dari itu dengan adanya hasil pra kuesioner ini perlu adanya perbaikan dalam kinerja manajerial melalui *Total Quality Management* di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui pengembangan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Penerapan TQM dalam organisasi perusahaan ternyata mempunyai dampak positif terhadap karakteristik kerja (Rahayu, 2000).

Berdasarkan hasil pra-kuesioner dari 10 karakteristik *Total Quality Management* (TQM), ditemukan bahwa empat dari karakteristik tersebut memerlukan perbaikan, sementara enam lainnya sudah dinilai cukup baik. Berikut adalah analisis akademis terhadap karakteristik-karakteristik tersebut di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

1. Fokus pada Pelanggan: Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi telah menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan terkait jasa yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa dinas telah berhasil mengimplementasikan prinsip fokus pada pelanggan dengan efektif.
2. Obsesi terhadap Kualitas: Masih terdapat kekurangan dalam hal responsivitas pegawai terhadap pelanggan. Mutu kinerja, terutama dalam pelayanan, perlu ditingkatkan. Dinas harus memperbaiki pelaksanaan kualitas pelayanan agar lebih tanggap dan memuaskan.
3. Pendekatan Ilmiah: Pengambilan keputusan berdasarkan data merupakan praktik yang sudah berjalan dengan baik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi. Pimpinan dinas menggunakan data yang diperoleh sebelumnya sebagai dasar pengambilan keputusan, menunjukkan bahwa pendekatan ilmiah telah diterapkan dengan benar.
4. Komitmen Jangka Panjang: Dalam pelayanan kepada masyarakat harus menjadi target evaluasi yang lebih baik, terutama terkait administrasi dan

program-program yang digagas. Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi perlu memperkuat komitmen ini untuk meningkatkan efektivitas layanan.

5. Kerja sama Tim: Kerja sama tim, baik di lapangan maupun di kantor, masih menghadapi beberapa kesulitan. Banyak arahan dan koordinasi disampaikan melalui perangkat daring, menyebabkan pemahaman yang berbeda di antara pegawai, yang segan untuk menanyakan langsung kepada pimpinan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi dan koordinasi tim.
6. Perbaikan Berkesinambungan: Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi telah melakukan perbaikan berkesinambungan dengan membentuk Unit Reaksi Cepat (URC) untuk pelayanan prima kepada masyarakat. Ini menunjukkan komitmen dinas dalam peningkatan kualitas secara berkelanjutan.
7. Pendidikan dan Pelatihan: Dinas secara konsisten mendorong pengembangan diri pegawai melalui pendidikan lebih tinggi dan berbagai pelatihan, seperti pelatihan komputer, mekanik, mengemudi, dan alat berat, serta pelatihan pemilahan sampah dalam kegiatan Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS).
8. Kebebasan Pengembangan Diri: Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi memberikan kebebasan kepada pegawai dalam pengembangan diri, usaha, dan relasi, selama tidak melanggar jam kerja dan aturan yang berlaku. Ini menunjukkan dukungan dinas terhadap pertumbuhan profesional pegawai.
9. Kesamaan Tujuan: Dinas dan pegawai memiliki kesamaan tujuan dalam visi dan misi, yang tercermin dalam kegiatan rutin harian. Laporan kegiatan dilakukan secara daring dan dievaluasi oleh pimpinan setiap minggu, menunjukkan adanya konsistensi dalam pelaksanaan visi misi.
10. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan: Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi cenderung memprioritaskan hasil laporan, baik laporan langsung, kotak saran, maupun media sosial *mainstream*. Pegawai mengikuti arahan pimpinan tetapi pegawai tidak diikuti sertakan dalam pengambilan keputusan menunjukkan adanya struktur pengambilan keputusan yang kurang terorganisir.

Dengan demikian, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi telah menunjukkan upaya signifikan dalam menerapkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam peningkatan kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi dilakukan evaluasi untuk mengetahui yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam kinerja manajerial.

Dari temuan di lapangan tersebut memperlihatkan bahwa kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi belum sepenuhnya terealisasi di lapangan. Menurut Nasution (2005:10) ada satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi adalah kinerja manajerial. Kinerja manajerial memiliki beberapa indikator, antara lain mulai dari perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, pengawasan, pemilihan staf, negoisasi dan perwakilan (Wahyuni, et al., ; 2014).

Kinerja manajerial sangat dibutuhkan dalam organisasi, karena dengan kinerja manajerial yang maksimal diharapkan mampu membawa keberhasilan bagi perusahaan atau organisasi. Sebagian besar keberhasilan perusahaan atau organisasi diukur dengan prestasi dan kinerja manajerialnya. Manajer atau pimpinan organisasi dituntut untuk memanfaatkan kemampuan yang dimilikinya maupun karyawan atau pegawai semaksimal mungkin agar perusahaan atau organisasi menjadi lebih unggul. Perusahaan atau organisasi yang berusaha melakukan perbaikan terus-menerus biasanya menggunakan teknik *Total Quality Management* (TQM).

Berdasarkan pra kuesioner, penelitian ini mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu dievaluasi dan difokuskan pada pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi. Dari aspek-aspek tersebut, penelitian ini mengambil obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, serta keterlibatan dan pemberdayaan pegawai terhadap Kinerja Manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa hal yang diuraikan dalam pemilihan judul, maka dirumuskan permasalahan, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh obsesi terhadap kualitas berpengaruh terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi?
2. Bagaimana pengaruh komitmen jangka panjang berpengaruh terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi?
3. Bagaimana pengaruh kerja sama tim berpengaruh terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi?
4. Bagaimana pengaruh keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh obsesi terhadap kualitas terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen jangka panjang terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.
4. Untuk menganalisis pengaruh keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat yang diharapkan agar bisa bermanfaat bagi berbagai pihak yang berhubungan dalam pelaksanaan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis, adapun manfaat dari penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

b. Bagi penelitian yang akan datang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur-literatur terdahulu, terutama penelitian yang berkaitan dengan pengaruh obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan atau Organisasi

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk manajemen perusahaan dengan memberikan informasi mengenai pengaruh obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial, sehingga dapat memberikan manfaat terhadap perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kualitas operasional secara keseluruhan.

b. Bagi Pemerintah

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat terhadap pemerintah untuk memperbaiki kinerja manajerial di Indonesia serta dalam pembuatan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pengelolaan sampah.

1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki pembatasan variabel independen yang terdiri dari obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dengan variabel dependen kinerja manajerial. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Pelaporan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori agensi dan teori tindakan beralasan. Penjelasan variabel dependen yaitu kinerja manajerial, variabel independen yaitu obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerja sama tim dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Bab ini juga berisi mengenai hipotesis penelitian, dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan setiap variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, operasionalisasi variabel, metode pengumpulan data, dan teknik penulisan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari analisis data dan pengolahan data serta pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN

Bab ini menjelaskan simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan.